

## **Современные формы справочно-библиографического обслуживания в ЦНБ ХНУ имени В. Н. Каразина**

Яковенко Оксана Анатольевна  
ЦНБ ХНУ им. В. Н. Каразина, главный библиотекарь  
Пл. Свободы, 4, 7 этаж, к. 7-44  
т. 707-53-49

Популярность Интернет и интенсивное внедрение новых информационных и коммуникационных технологий в библиотечную практику коренным образом изменяют технологию справочно-информационного обслуживания, требуют пересмотра и изменения традиционных функций их сотрудников. Необходимость обеспечения доступа к информации для удаленных пользователей способствует возникновению в библиотеках новых видов услуг, соединяющих новые технологии с традиционными формами обслуживания. К числу таких проектов относится создание виртуальных справочных служб (ВСС). Услуга оказания справочно-библиографической помощи в виртуальной среде становится неотъемлемым элементом системы обслуживания во все большем числе библиотек.

В начале 90-х годов ЦНБ стала внедрять в работу новые технологии. Был создан электронный каталог, введены регистрационные штрих-кодовые документы пользователей, автоматизировано обслуживание читателей на научном и художественном абонементе и в читальных залах. В 2004 году в библиотеке был внедрен электронный заказ. В любое время суток, при наличии Интернет с помощью индивидуального пароля читатели имеют возможность оформить заказ на литературу в режиме удаленного доступа.

Уже три года, с 7 июля 2007 года, в ЦНБ успешно работает справочно-библиографическая служба «Виртуальный библиограф». В разработке проекта ВСС принимали участие отдел автоматизации совместно с библиографическим и методическим отделами. «Виртуальный библиограф» работает в соответствии с Положением о виртуальной службе ЦНБ и Правилами пользования ЦНБ. Эта служба дает читателю возможность получить оперативный ответ на интересующий вопрос в режиме удаленного доступа, раскрыть информационный потенциал библиотеки, повысить уровень комфортности пользователей библиотеки. Программное обеспечение и web- страница для «Виртуального библиографа» были разработаны сотрудником отдела автоматизации на основе Invision Power Board (IPB), одного из самых популярных в мире решений для разворачивания форумов. Была создана ветвь с двумя уровнями доступа: пользовательским и модераторским. Пользователь имеет право оставлять посты (вопросы) в определенной ветви, которая закрыта для обозрения. Запросы принимаются только от пользователей ЦНБ в режиме удаленного доступа с использованием регистрационной формы по номеру читательской карточки и индивидуальному паролю, которые действуют при

электронном заказе. Проверка данных пользователя осуществляется через ОПАС, где возможна подача запроса в базу читателей и получение результатов сверки пароля по читательскому билету.

Зайти на страницу «Виртуального библиографа» можно с сайта ЦНБ (<http://www.library.univer.kharkov.ua>). Интерфейс службы представлен на украинском языке. Ознакомиться с правилами работы виртуальной службы и архивом выполненных справок может любой посетитель сайта. Чтобы задать вопрос, пользователь должен идентифицироваться, введя номер читательской карточки и пароль, которые действуют при электронном заказе. После авторизации он заполняет поля «тема» и «текст запиту», в котором развернуто в письменном виде формулирует свой вопрос. При этом специалист научно-библиографического отдела (исполнитель) автоматически получает исходные сведения о читателе (номер читательской карточки, ФИО, категория читателя). Запросы принимаются на украинском и русском языках, язык запроса определяет язык ответа. От одного пользователя принимается один запрос в день. Срок выполнения справки – одни сутки. Автоматически в рубриках ведется учет количества ответов, количества их просмотров, а также отображается дата последнего ответа. Ответ на вопрос можно найти по теме, по которой он был задан и по ключевому слову по ссылке «пошук». В течение трех дней после отправки пользователь может найти на сайте ответ на свой вопрос в разделе «Останні відповіді», либо в предметной рубрике архива выполненных справок, который представляет собой тематический рубрикатор, соответствующий профилю научной и образовательной деятельности университета (например: «Астрономия. Космонавтика», «Биология. Медицина» и т.п.). Отдельно выделена рубрика «Останні відповіді», в которой собираются ответы за последние 3 дня.

Выполняются следующие виды виртуальных справок:

- поиск в библиотеке конкретного издания (адресная);
- тематические запросы, выполнение которых не влечет за собой сложного библиографического поиска;
- библиографическая консультация (к какому разделу каталога обратиться, чтобы найти документы по интересующей теме);
- различные сведения и факты, которые можно найти с помощью справочной литературы;
- справки по краеведению (по истории Харьковского университета и города Харькова).

Запросы выполняются на основе традиционных и электронных библиографических ресурсов, имеющихся в библиотеке, а также ресурсов Интернет.

В ответе пользователю предоставляется библиографический список литературы или ссылки на источники информации в Интернет для дальнейшей самостоятельной работы (не более 10 названий). На тематические запросы такого характера как поиск литературы к курсовым, контрольным, научным работам и т.п., согласно правилам, мы не даем исчерпывающий ответ. Однако библиограф обычно ориентирует читателя, к каким источникам или разделу

каталога обратиться, чтобы удовлетворить свой запрос самостоятельно, посетив библиотеку. Также мы не выполняем запросы, связанные с информацией коммерческого характера; направленные на нарушение действующего законодательства; запросы, связанные с предоставлением информации развлекательного плана (решение кроссвордов, участие в играх, викторинах и т.п.).

Количество поступающих запросов с каждым годом увеличивается. Вопросы, с которыми читатели обращаются в виртуальную службу, носят преимущественно тематический характер. Цель большинства запросов – получение информации, нужной для выполнения учебных заданий, подготовки рефератов, курсовых и дипломных работ, диссертаций. Основу спроса составляет потребность в гуманитарной информации. О популярности рубрики свидетельствует количество ее просмотров: «Історія. Історичні науки. Історія Харківського університету» – 16353, «Економіка. Фінанси» – 11483, «Красзнавство» – 10695, «Мовознавство» – 10097, «Держава і право» – 9155. Осуществляя виртуальное обслуживание, библиографы не только отвечают на вопросы, но и проводят определенную работу по обучению пользователей библиотеки вуза основам информационной культуры, принципам поиска в традиционных и электронных ресурсах. Нередко в ответе сотрудник виртуальной службы дает отсылку к электронному каталогу, выставленному на сайте ЦНБ, консультирует по поиску документа в электронном (определяет рубрику) и традиционном каталогах (указывает индекс и название раздела традиционного систематического каталога, СКС), предлагает обратиться к архиву выполненных справок.

С web-страницы «Виртуального библиографа» пользователь по ссылке может перейти в электронный каталог, просмотреть свой электронный формуляр, а также заглянуть на форум ЦНБ, чтобы задать вопросы, касающиеся режима работы библиотеки, оставить отзыв.

Сотрудниками научно-библиографического отдела ЦНБ также был разработан виртуальный обучающий курс «Основы информационной и библиотечно-библиографической грамотности», который размещен на сайте нашей библиотеки. Он включает такие разделы: поиск в электронном каталоге ЦНБ; поиск в традиционных каталогах ЦНБ; правила описания источников и составление библиографических списков.

Мы постоянно совершенствуем формы справочно-библиографического обслуживания, чтобы полнее и качественнее удовлетворять информационные запросы наших любимых пользователей, не упускаем возможности охватить более широкий круг пользователей, расширить партнерские отношения с другими библиотеками. В июне 2006 года ЦНБ присоединилась к проекту Харьковской государственной научной библиотеки им. В. Г. Короленко «Корпоративна віртуальна довідкова служба наукових бібліотек Харкова» ([www.korolenko.kharkov.com](http://www.korolenko.kharkov.com)) по обслуживанию пользователей в режиме удаленного доступа. Этот проект на основе бесплатного и добровольного сотрудничества объединил библиотеки разных типов. Среди участниц, кроме ХГНБК имени В. Г. Короленко и ЦНБ, библиотеки Харьковского

гуманитарного университета «Народная украинская академия», Харьковского национального университета радиоэлектроники и Харьковская городская специализированная музыкально-театральная библиотека им. К. С. Станиславского. Претворяя в жизнь девиз «Открытая библиотека без границ», мы активно участвуем в формировании единого справочно-информационного пространства.

#### Литература:

1. Багрова И. Ю. Виртуальное справочно-информационное обслуживание (по материалам англоязычной печати 2000-2004 гг.) / И. Ю. Багрова // Библиотековедение. – 2005. – № 6 – С. 42–48;
2. Грищенко Т. Б. Виртуальная справочная служба библиотеки. Содержательные и организационные аспекты функционирования / Т. Б. Грищенко, И. П. Аврамова, Н. Ю. Этенко // Бібліотечний форум України. – 2009. – № 3. – С. 25-27.
3. Ерохо Т. А. Тенденции развития виртуального справочного обслуживания / Т. А. Ерохо // Вестник БАЕ. – 2007. – № 3. – С. 64–67;
4. Поручи поиск человеку: виртуальные справочные службы в современных библиотеках / И. Б. Михнова, А. А. Пурник, А. В. Пурник, М. М. Самохина; под. общ. ред. И. Б. Михновой. – М. : Фаир-Пресс, 2005. – 304 с.;
5. Рібак І. М. Віртуальна довідкова служба Харківської державної наукової бібліотеки ім. В. Г. Короленка: перші результати та перспективи розвитку / І. М. Рібак // Короленківські читання 2006: матеріали науково-практичної конференції ХДНБ 6 жовтня 2006 р. – Х., 2006. – С. 81–90;
6. Степанов В. К. Библиографическое обслуживание в эпоху цифровых коммуникаций / В. К. Степанов // Библиография. – 2007. – № 2. – С. 22–41;
7. Юрик И. В. Проблемы нормативно-правового обеспечения виртуальной справочной службы / И. В. Юрик // Вестник БАЕ. – 2007. – № 3. – С. 59–62.